Sélection de ressources

La gestion des conflits

Novembre 2014

Ouvrages

- **20 bonnes façons de faire face à l'agressivité et au harcèlement** / Rodger, Valérie.-
  Paris : INTEREDITIONS, 2013 (2ème édition).- Coll. Épanouissement.- 336p.- ISBN : 978-2729612801.
  Ce guide de psychologie pratique montre comment gérer des climats hostiles. Il utilise pour ce faire les outils de pratiquement toutes les approches qui ont fait leur preuve en la matière : PNL, Communication Non Violente, Intelligence émotionnelle, gestion de la colère etc. etc... Avec un test pour mieux se connaître en début d'ouvrage. La nouvelle édition intègre la partie supplémentaire sur le harcèlement et les pervers narcissiques. Des dessins animent le tout. Un livre ultra précieux à mettre entre toutes les mains.

- **20 situations réelles de vie scolaire /** Obin, Jean-Pierre ; Daux-Garcia, Chantal.-
  Paris : HACHETTE, 2013.- Coll. Hachette Education.- 272p.- ISBN : 978-2011400628.
  Jean-Pierre Obin et Chantal Daux-Garcia analysent et commentent 20 situations professionnelles réelles illustrant les thèmes majeurs de la vie scolaire, de la conduite de la classe aux relations avec les partenaires de l'établissement : les conflits entre professeurs et élèves, les relations avec les parents, l'utilisation des images et des réseaux sociaux, les affaires de mœurs, l'absentéisme des élèves, les atteintes à la laïcité, les actes de violence, le racisme et l'antisémitisme, les différends entre personnels, enfin le management de l'établissement. Chaque étude est conçue comme un tout, de façon à pouvoir être abordée indépendamment des autres.
  Ce livre est conçu pour être à la fois un manuel d'autoformation pour les personnels de l'Education nationale – en particulier par un apprentissage vivant du droit de la vie scolaire –, une ressource pour les formateurs et un outil de préparation aux concours de recrutement de professeur des écoles ou du second degré, de CPE et de personnel de direction

- **Accueil du public et gestion des émotions /** Arienta, Jean-François ; Bodin, Christian.-
  Paris : BERGER-LEVRAULT, 2012.- Coll. Pratiques locales. – 145p.- ISBN : 978-2851302311.
  Cet ouvrage propose une méthodologie simple et ludique à tous ceux qui souhaitent se préparer ou préparer les agents de leur service à remplir avec succès leur mission d'accueil du public, qu'il s'agisse d'usagers d'une administration, de justiciables ou de clients d'une entreprise. Véritable boîte à outils, ce guide pratique vous explique comment échanger efficacement avec les divers profils de visiteurs, le gestuel à adopter et celui à éviter, le langage à utiliser ainsi que les précautions élémentaires à respecter en matière de sécurité. Il vous délivre les clefs pour apprendre à développer vos compétences sociales et mieux accueillir : comment identifier les signaux précurseurs de situations menaçantes ? À quelles méthodes recourir pour surmonter un conflit ? Comment gérer la charge émotionnelle accumulée pour sécuriser la prise de décision ? Quels sont les engagements pris par l'administration pour améliorer la qualité de l'accueil dans les services publics en France et en Europe ?

- **Éducation émotionnelle de la maternelle au lycée (L') /** Claeys Bouuaert, Michel.-
  Gap : LE SOUFFLE D'OR, 2014.- Coll. Naître et Grandir. – 240p.- ISBN : 978-2840585107.
  Les apprentissages psycho-sociaux font désormais partie des objectifs officiels de l'enseignement, de la maternelle au lycée. Cependant, il reste à clarifier, et surtout à mettre en place, les stratégies pédagogiques et les outils de ces aspects fondamentaux de l'éducation.
  Voici un guide pratique actualisé qui offre une approche complète et cohérente de ces apprentissages. Ce que propose l'éducation émotionnelle va évidemment bien plus loin que la gestion des émotions. C'est l'ensemble des compétences psycho-sociales qui est visé, et au-delà, celles de l'autogestion, de la créativité, de la prise en main de sa propre destinée.

- **Gérer les conflits dans vos formations /** Lataste, Dominique.-
  Paris : EYROLLES, 2008.- Coll. Formation. – 169p.- ISBN : 978-2212540154.
  Préparer, animer, évaluer ne suffit pas pour créer les conditions d'une formation réussie. En effet, la situation de formation est susceptible de générer tensions et conflits, que ce soit pour le stagiaire par rapport à l'acquisition des compétences, entre les stagiaires eux-mêmes parfois déstabilisés par le comportement des autres, ou enfin entre les apprenants et le formateur. Ces conflits, souvent considérés par les formateurs comme des entraves à l'exercice de leur métier et à la progression des stagiaires, sont en réalité inhérents à l'acte d'apprentissage. Si le formateur sait les gérer, il pourra s'en servir pour favoriser la dynamique de groupe, aider chacun à progresser et nourrir sa propre motivation. Destiné aux formateurs confirmés, à ceux qui veulent le devenir, et plus largement à l'ensemble des acteurs de la formation initiale et professionnelle continue, cet ouvrage leur permettra de prendre du recul par rapport aux différents types de situations conflictuelles, de les repérer, d'en comprendre les mécanismes et d'en tirer parti.

- **Gérer les personnalités difficiles au quotidien /** Feisthammel, Daniel ; Isasa, Catherine ; Massot, Pierre.-
  Paris : EYROLLES, 2007.- Coll. Autorité mode d'emploi. – 149p.- ISBN : 978-2212539042.
  Le paresseux, le cupide, l'incompétent, le dominateur, l'idiot, le malheureux chronique... Nous avons tous eu affaire à ces personnalités difficiles, que ce soit au sein d'une équipe ou en famille. Elles ont en commun d'être ingérables et de nuire au bon fonctionnement du groupe.
  Que peut faire le chef (d'entreprise, d'équipe, de famille) face à elles ? Faute de pouvoir les changer ou de se transformer en psychologue, il dispose de leviers simples pour réduire leur capacité de nuisance. Dans un esprit pragmatique, ce guide résume l'essentiel à savoir sur les conduites nuisibles à l'activité collective, sur leur nature et les pratiques qui les favorisent. Il recense les méthodes et les stratégies possibles pour identifier les personnalités difficiles dans un groupe, les responsabiliser, les remettre au travail ou oser s'en séparer

- **Maîtriser les conflits /** Feisthammel, Daniel ; Isasa, Catherine ; Massot, Pierre.-
  Paris : EYROLLES, 2007.- Coll. Autorité mode d'emploi. – 148p.- ISBN : 978-2212539035.
  La position de chef peut être confortable mais elle a ses obligations désagréables dont celle de ne pas fuir ou ignorer les conflits. Et pour cause : entre le temps perdu, l'énergie gâchée, la démotivation, la dégradation des relations et de l'ambiance, les conflits au sein d'un groupe se payent très cher. Résoudre les différends ne passe pas forcément par le conflit : la négociation, la confrontation ou le partage sont d'autres modes possibles par exemple. Les auteurs vous invitent à bien les distinguer pour les utiliser comme moyens de prévention efficaces. En amont, une organisation et un management rigoureux peuvent éliminer les différends à la source. Mais quand le conflit est là, comment limiter les dégâts ? Dans un esprit pragmatique, ce guide rassemble des outils de première intervention, dont les techniques d'écoute et d'expression mais aussi de répression, ainsi que quelques autres d'extrême nécessité... Ils vous permettront de réduire les conflits et leurs effets, de les résoudre plus rapidement et d'y dépenser moins d'énergie

- **Médiation par les élèves (La) : Enjeux et perspectives pour la vie scolaire /** Condette-Castelain, Sylvie ; Hue-Nonin, Corinne.-
  Paris : CANOPÉ ÉDITIONS, 2014.- Coll. Les clefs du quotidien, Ressources formation. – 183p.- ISBN : 978-2866217600.
  La prévention de la violence et la gestion des conflits sont actuellement au centre des préoccupations ministérielles comme des usagers du système éducatif. La médiation par les élèves : enjeux et perspectives pour la vie scolaire fait le point sur la médiation par les pairs, démarche placée sous le signe de la pacification des relations et qui fait intervenir les élèves pour la prévention des « petits conflits ».
  Elle porte une dimension éducative ambitieuse. Son enjeu est non seulement politique, éducatif et pédagogique, mais aussi professionnel pour les enseignants, les conseillers principaux d'éducation et, d'une façon générale, pour l'ensemble des acteurs des écoles et des établissements.
  Les auteures ont cherché à articuler des savoirs théoriques prenant en compte l'évolution du fonctionnement des établissements scolaires, en France et à l'étranger, et des fiches-outils, dans une démarche de formation des lecteurs. L'ambition est de conduire les élèves sur la voie de la responsabilisation et de l'autonomie et d'amener les personnels (dans leur dimension éducative) à envisager autrement la relation adulte-jeune.
  Le projet de la médiation ne vise donc pas seulement la pacification scolaire. Il se donne pour objectif de promouvoir la participation active de tous dans un double but de défense et de promotion des valeurs démocratiques qui demandent sans cesse à être confortées ou réaffirmées.

- **Mieux vivre les situations tendues : Connaissance de soi et compétences relationnelles /** Berger, Jean-Luc.-
  Paris : CHRONIQUE SOCIALE, 2014.- Coll. Savoir communiquer.- 78p.- ISBN : 978-2367170688.
  Face aux difficultés relationnelles, le plus souvent nous improvisons, nous tâtonnons et il arrive malheureusement que les conflits dégénèrent. Cet ouvrage présente de façon essentiellement concrète et didactique des démarches favorisant une meilleure connaissance de soi en même temps qu'une meilleure entente avec autrui, spécialement dans les situations de stress et de conflit. Il traite en particulier des moyens à employer pour reconstruire une relation lorsqu'un conflit a éclaté et qu'une coopération entre les protagonistes s'avère toujours nécessaire.
  Ces démarches sont inspirées en grande partie des principes de la communication non-violente avec une insistance particulière sur la nécessité de prendre un temps de recul pour examiner avec une lucidité bienveillante notre propre fonctionnement avant d'être en mesure de communiquer sainement avec autrui.

- **Les mots sont des fenêtres : (ou bien ce sont des murs) /** Rosenberg, Marshall B..-
  Paris : LA DÉCOUVERTE, 2005.- 259p.- ISBN : 978-2707143815.
  La plupart d'entre nous avons été éduqués dans un esprit de compétition, de jugement, d'exigence et de pensée de ce qui est " bon " ou " mauvais ". Au mieux, ces conditionnements peuvent conduire à une mauvaise compréhension des autres, au pire, ils provoquent colère ou frustration, et peuvent conduire à la violence. Une communication de qualité entre soi et les autres est aujourd'hui une des compétences les plus précieuses. Par un processus en quatre points, Marshall Rosenberg met ici à notre disposition un outil très simple dans son principe, mais extrêmement puissant, pour améliorer radicalement et rendre vraiment authentique notre relation aux autres. Grâce à des histoires, des exemples et des dialogues simples, ce livre nous apprend principalement : à manifester une compréhension respectueuse à tout message reçu, à briser les schémas de pensée qui mènent à la colère et à la déprime, à dire ce que nous désirons sans susciter d'hostilité, à communiquer en utilisant le pouvoir guérisseur de l'empathie. Bien plus qu'un processus, c'est un chemin de liberté, de cohérence et de lucidité qui nous est ici proposé.

- **Négociation et résolution de conflits /** Gallois, Louis.-
  Paris : ÉDITIONS D'ORGANISATION, 2001.- Coll. : Harvard Business Review.- 272p.- ISBN : 978-2708126091.
  Ce livre réunit huit des meilleurs articles de la Harvard Business Review sur l'art de la négociation. Chacun des articles sélectionnés apporte un éclairage spécifique sur une question, depuis la gestion des différences jusqu'à la négociation au pied du mur. Vous trouverez ainsi les réponses à des préoccupations concrètes telles que la mise en oeuvre de la négociation pour résoudre les conflits au sein d'une équipe et pour sortir de l'impasse avec un client agressif, ou encore le choix d'un mode de résolution de conflit alternatif pour éviter un procès (arbitrage, médiation, jury restreint...).

- **Personnalisation des parcours des élèves (La) : Évaluation et management de l'EPLE /** Odry, Dominique ; Mathevon, Emmanuelle.-
  Chasseneuil-du-Poitou : ESEN, 2011.-
  Textes et articles destinés à la formation des personnels de direction, sur les thèmes de l'inclusion scolaire, et de l'évaluation des établissements scolaires en Europe : gestion de l'autonomie, gestion des conflits.

- **Pratique de la médiation /** Lascoux, Jean – Louis.-
  Paris : ESF, 2001.- Coll. Formation permanente. -
  Une méthode alternative à la résolution des conflits (Il existe une nouvelle édition en date de 2013).

- **Savoir gérer un conflit /** Licette, Charline.-
  Paris : STUDYRAMA, 2008.- Coll. : Efficacité professionnelle. – 192p.- ISBN : 978-2759002757.
  Comment apparaissent les conflits ? Quels en sont les différents types : conflit de valeurs, d'intérêts, de personnes ? Et surtout comment gérer au mieux une situation conflictuelle au travail ?
  Ce guide propose des outils de réflexion pour mieux comprendre l'émergence du conflit ainsi que des techniques simples et efficaces pour régler les divergences, assouplir les tensions et sortir du blocage.
  Il est destiné à tous ceux qui rencontrent des difficultés relationnelles au travail avec leurs collègues ou au sein de l'équipe qu'ils encadrent.

- **Sortir des conflits avec les autres /** Carré, Christophe.-
  Paris : Éditions d'Organisation, 2003.- Coll. EYROLLES Pratique. – 208p.- ISBN : 978-2708135369.
  Au quotidien, nous éprouvons des difficultés relationnelles : incompréhensions, désaccords, querelles sans conséquence ou hostilités violentes... Souvent, nous avons peur et les comportements que nous adoptons ne font qu'envenimer les choses. Pourquoi entrons-nous en conflit ? Comment communiquer sans violence ? Quels outils de dialogue privilégier et quelle attitude adopter ? Cet ouvrage répond à toutes ces questions pour vous aider à résoudre les différentes formes de conflits et à en sortir grandis

- **Travailler avec des personnes difficiles /** Linkemer, Bobbi.-
  Paris : Éditions First, 2000.- Coll. Les ABC du management.- 95p.- ISBN : 978-2876915626.
  Comment adapter sa réponse et maîtriser ses émotions en cas de conflit pour améliorer l'environnement professionnel, acquérir davantage d'assurance et développer ses compétences en communication

Dossiers et articles de périodiques

- **Les Conflits** / Abel, Olivier ; Monroy, Michel ; Chalvin, Marie-Joseph ; Lermuzeaux, Christophe.-
  ÉDUCATION ET MANAGEMENT, (n°26) - avril 2004.
  Peut-on vivre sans conflits? Non. Faut-il ne pas les craindre et savoir les dépasser? Oui. Les rechercher? Non. Le conflit interpersonnel est-il indispensable au changement? Non.

- **Gérer les conflits dans l'établissement** / Planel, Jean-Louis ; Ballouard, Josiane ; Robert, Béatrice.-
  CAHIERS DE L'ÉDUCATION (n°35) - septembre-octobre 2003.
  Le conflit en établissement est-il un mal nécessaire? Gérer des conflits : vers des démarches participatives, quel rôle pour les médiateurs?

Ressources en ligne

- **La gestion des conflits dans les organisations** (2009).
  http://www.creg.ac-versailles.fr/IMG/pdf/la_gestion_des_conflits_dans_les_organisations.pdf

- **Pour gérer les situations de crise : Publication du comité national de lutte contre la violence à l'école.**
  ftp://trf.education.gouv.fr/pub/edutel/syst/pav/vademecum.pdf

- **Gestion et communication de crise**.- ESEN, mars 2010.
  http://www.esen.education.fr/fr/ressources-par-type/detail-d-une-ressource/?idRessource=874&cHash=662e308c5d